

图书基本信息

书名：<<2010年全国质量专业技术人员职业资格考试用书（中级）>>

13位ISBN编号：9787801899361

10位ISBN编号：7801899369

出版时间：中国人事出版社

作者：全国质量专业技术人员职业资格考试办公室 编

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

在进入新世纪之初,我们即将迎来全国第一次质量专业技术人员职业资格考试。

广大质量工作者盼望已久的一件大事,在经过数年的论证后终于启动了。

朱兰博士曾经预言,21世纪是质量的世纪,质量专业技术人员职业资格考试制度正是我国在21世纪实施的一项旨在提高质量专业技术人员素质,保证产品质量的重要措施。

质量水平的高低,反映一个国家的综合经济实力,质量问题是影响国民经济和社会发展的的重要因素。

在我国经济发展到了一个新阶段的今天,无论是经济运行的总体质量,还是产品质量、工程质量和服务质量,都比以往任何时候更需要人们的关注和重视。

多年来,党中央、国务院一直非常重视质量工作,采取了一系列行之有效的措施。

1996年国务院发布了《质量振兴纲要》,1999年召开了全国质量工作会议,会后发布了《国务院关于进一步加强的产品质量工作若干问题的决定》,2000年,新修订的《产品质量法》经全国人大批准后颁布实施。

为加大质量监督工作力度,强化质量监督工作地位,国务院决定质量技术监督系统实行省以下垂直管理。

所有这些不仅明确了质量工作的地位和重要性,也从法律法规和方针政策方面为我们抓好质、量工作提供了重要依据,创造了良好的环境。

在党中央、国务院一系列方针政策的指引下,我国的质量管理水平和产品质量、工程质量、服务质量均有长足的进步,质量总体水平有了较大提高,部分产品质量接近或达到国际先进水平。

但是,目前我国产品质量状况与经济发展要求和国际先进水平相比,仍有比较大的差距。

部分产品档次低,质量不稳定,可靠性不强,合格率不高。

尤其值得注意的是,一些企业质量保证能力低,缺乏专门从事质量管理和质量保证工作的高素质专业技术人员。

内容概要

《2010年全国质量专业技术人员职业资格考试用书：质量专业综合知识(中级)》反映一个国家的综合经济实力，质量问题是影响国民经济和社会发展的重要因素。在我国经济发展到了一个新阶段的今天，无论是经济运行的总体质量，还是产品质量、工程质量和服务质量，都比以往任何时候更需要人们的关注和重视。多年来，党中央、国务院一直非常重视质量工作，采取了一系列行之有效的措施。1996年国务院发布了《质量振兴纲要》，1999年召开了全国质量工作会议，会后发布了《国务院关于加强产品质量工作若干问题的决定》，2000年，新修订的《产品质量法》经全国人大批准后颁布实施。为加大质量监督工作力度，强化质量监督工作地位，国务院决定质量技术监督系统实行省以下垂直管理。所有这些不仅明确了质量工作的地位和重要性，也从法律法规和方针政策方面为我们抓好质、量工作提供了重要依据，创造了良好的环境。在党中央、国务院一系列方针政策的指引下，我国的质量管理水平和产品质量、工程质量、服务质量均有长足的进步，质量总体水平有了较大提高，部分产品质量接近或达到国际先进水平。但是，目前我国产品质量状况与经济发展要求和国际先进水平相比，仍有比较大的差距。部分产品档次低，质量不稳定，可靠性不强，合格率不高。尤其值得注意的是，一些企业质量保证能力低，缺乏专门从事质量管理和质量保证工作的高素质专业技术人员。

书籍目录

第一章 质量管理概论第一节 质量的基本知识一、质量的概念二、质量概念的发展第二节 质量管理的基本知识一、管理概述二、质量管理三、质量管理的发展第三节 方针目标管理一、方针目标管理的基本知识二、方针目标管理的实施第四节 质量经济性分析一、质量的经济性二、质量成本三、质量成本构成四、劣质成本第五节 质量信息管理一、质量信息二、质量信息系统三、质量信息管理第六节 质量教育培训一、质量教育培训的内容二、质量教育培训的范围三、质量教育培训的实施第七节 质量与标准化一、我国标准的体制二、标准的制定三、标准化的常用形式四、企业标准化五、采用国际标准和国外先进标准六、世界贸易组织与贸易技术壁垒(WTO/TBT)协议第八节 卓越绩效评价准则一、标准制定的目的、意义和适用范围二、标准与ISO9000的关系三、标准的结构及其相互关系四、标准的内容概要和分值分布五、评价方法第九节 产品质量法和职业道德规范一、产品质量法二、职业道德与专业能力要求习题及参考答案第二章 供应商质量控制与顾客关系管理第一节 供应商选择与质量控制一、供应商的产品质量对企业的影响二、企业与供应商关系的典型形式三、供应商选择四、产品质量要求信息与质量协议五、供应商的质量控制第二节 供应商动态管理一、供应商的业绩评定二、供应商的动态管理三、供应商发展第三节 顾客满意一、顾客与顾客要求二、顾客要求的识别和确认三、顾客满意四、顾客满意度测评五、中国顾客满意指数第四节 顾客关系管理一、顾客关系管理的含义二、顾客关系管理的主要内容三、顾客关系管理技术四、顾客关系管理与顾客满意度持续改进的关系习题及参考答案第三章 质量管理体系第一节 质量管理体系的基本知识一、概述二、质量管理八项原则三、ISO9000族质量管理体系标准第二节 质量管理体系的基本要求一、范围二、质量管理体系总要求和文件要求三、管理职责四、资源管理五、产品实现六、测量、分析和改进第三节 质量管理体系的建立与实施一、基本原则二、主要活动三、质量管理体系方法第四节 质量管理体系审核一、质量管理体系审核的基本概念二、质量管理体系审核的实施习题及参考答案第四章 质量检验第一节 质量检验概述一、质量检验的基本知识二、产品质量检验的技术方法第二节 质量检验机构一、质量检验机构的基本知识二、检验站的设置第三节 质量检验计划一、概述二、检验流程图三、检验手册和检验指导书第四节 质量特性分析和不合格品控制一、质量特性分析表二、不合格的严重性分级三、不合格品的控制第五节 质量检验的质量控制一、质量检验的误差二、质量检验结果的质量控制习题及参考答案第五章 计量基础第一节 基本概念一、计量的内容、分类和特点二、计量的法律和法规三、量值溯源、校准和检定第二节 计量单位一、概述二、法定计量单位的构成三、法定计量单位的基本使用方法第三节 测量仪器一、概述二、测量仪器的计量特性三、测量仪器的选用原则第四节 测量结果与测量准确度一、测量结果、测量误差及测量结果的修正二、测量准确度第五节 测量不确定度一、基本概念二、测量不确定度的来源三、测量不确定度的评定四、测量不确定度应用实例第六节 测量控制体系一、概述二、测量设备的计量确认三、测量过程实施的控制习题及参考答案2010年全国质量专业综合知识考试大纲(中级)有关网站

章节摘录

由于顾客的需求是多种多样的，所以反映产品质量的特性也是多种多样的。它包括：性能、适用性、可信性（可靠性、维修性、维修保障性）、安全性、环保、经济性和美学性。

质量特性有的是能够定量的，有的是不能够定量的，只有定性。

实际工作中，在测量时，通常把不定量的特性转换成可以定量的代用质量特性。

硬件质量特性有内在特性，如结构、性能、精度、化学成分等；有外在特性，如外观、形状、色泽、气味、包装等；有经济特性，如使用成本、维修时间和费用等。

还有其他方面的特性，如安全、环保、美观等。

质量的适用性就是建立在质量特性基础之上的。

服务质量特性是服务产品所具有的内在的特性。

有些服务质量特性是顾客可以直接观察或感觉到的，如服务等待时间的长短、服务设施的完好程度、火车的正误点、服务用语的文明程度、服务中噪音的大小等。

还有一些反映服务业绩的特性，如酒店财务的差错率、报警器的正常工作率等。

一般来说，服务特性可以分为五种类型：可靠性，准确地履行服务承诺的能力；响应性，帮助顾客并迅速提供服务的愿望；保证性，员工具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力；移情性，设身处地地为顾客着想和对顾客给予特别的关注；有形性，有形的设备、设施、人员和沟通材料的外表。不同的服务对各种特性要求的侧重点会有所不同。

软件质量是反映软件产品满足规定和潜在需求能力的特性的总和，描述和评价软件质量的一组属性称为软件质量特性。

软件质量特性包括功能性、可靠性、易使用性、效率、可维护性和可移植性等6个特性。

软件作为有别于电气、电子元件等硬件的新元素被引进于计算机系统，按传统的观念，软件寿命是无限的，软件没有物理的磨损或耗散，它的质量问题与硬件相比具有较特殊的属性。

流程性材料质量特性，有可定量测量的特性，如强度、黏性、速度、抗化学性等；也有定性的特性，只能通过主观性的判断来测量，如色彩、质地或气味等。

根据对顾客满意的影响程度不同，应对质量特性进行分类管理。

常用的质量特性分类方法是质量特性划分为关键、重要和次要三类，它们分别是：关键质量特性，是指若不满足规定的特性值要求，会直接影响产品安全性或产品整机功能丧失的质量特性。

重要质量特性，是指若不满足规定的特性值要求，将造成产品部分功能丧失的质量特性。

次要质量特性，是指若不满足规定的特性值要求，暂不影响产品功能，但可能会引起产品功能的逐渐丧失。

二、质量概念的发展 随着经济的发展和社会的进步，人们对质量的需求不断提高，质量的概念也随着不断深化、发展。

具有代表性的质量概念主要有：“符合性质量”、“适用性质量”和“广义质量”。

1.符合性质量的概念 它以“符合”现行标准的程度作为衡量依据。

“符合标准”就是合格的产品质量，“符合”的程度反映了产品质量的一致性。

这是长期以来人们对质量的定义，认为产品只要符合标准，就满足了顾客需求。

“规格”和“标准”有先进和落后之分，过去认为是先进的，现在可能是落后的。

落后的标准即使百分之百的符合，也不能认为是质量好的产品。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>